

*Дульцев Д.О.*

*Студент*

*Тольяттинский государственный университет*

*Россия, Тольятти*

**ВЛИЯНИЕ ПРИНЦИПОВ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА  
ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Аннотация: В данной статье рассмотрены все принципы по управлению качеством, описано их влияние на структуру организации, а также экономические результаты.*

*Ключевые слова: принципы управления качеством, организация, ценность, продукция, эффективность, ИСО.*

**THE IMPACT OF QUALITY MANAGEMENT PRINCIPLES ON  
THE ECONOMIC PERFORMANCE OF THE ENTERPRISE**

*Abstract: This article discusses all the principles of quality management, describes their impact on the structure of the organization, as well as economic results.*

*Keywords: quality management principles, organization, value, products, efficiency, ISO.*

Ни для кого не секрет, что любое предприятие, в первую очередь, нацелено на получение прибыли. Для того, чтобы финансовая ситуация была стабильная и не было проблем на производстве вводятся принципы управления качеством. Сами же принципы в различной мере сказываются на экономических результатах предприятия, так как процесс реализации проводится разными путями. По данным ИСО серии 9000-2000 различают 8 принципов, при помощи которых достигаются цели в области качества в организациях:

**1. Ориентация на клиента.** Чтобы добиться успеха организация должна укрепить связь с потребителями. Чем лучше будут

взаимоотношения, тем больше будет возможностей создать для клиента продукт, который принесет ему большую ценность. Для того, чтобы выявить ключевые показатели продукции, которые нужны потребителю, можно воспользоваться методом анкетирования, но нужно учитывать, что данный способ является затратным. Чтобы корректно составить опрос, нужно привлечь покупателей к своей продукции. Проще всего устроить распродажу и на некоторое время снизить цену, тем самым добившись роста числа потребителей.

Также немаловажную роль для клиента играет информация, а точнее ее восприятие. При выборе товара покупатель обращает внимание на описание, и если он не понимает, как этим пользоваться без помощи со стороны профессионала, то ценность товара для потребителя сводится к нулю. Вообще, перед тем, как принять решение о покупке продукта, покупатель анализирует некоторые факторы, например, сможет ли он позволить данный товар в плане цены, рекомендуют ли данный товар другие покупатели и т.д. Если есть отрицательные отзывы о продукте, у клиента появятся сомнения на счет покупки, а это, можно считать, потерю потенциальной прибыли [1].

**2. Лидерство руководителя.** Руководство является связующим звеном. Оно устанавливает единство цели, задает тем работы, а также поддерживает внутреннюю среду организации. Руководитель должен не просто хотеть достичь какой-то поставленной задачи, он должен быть лидером, иметь стремление выстроить работу организации в единый механизм.

В ИСО 9001 четко прописаны обязанности руководства:

- Доводить до сотрудников информацию, касательно важности выполнения требований клиентов.
- Разрабатывать политику, которой будут следовать в процессе создания товара, чтобы добиться лучшего качества.
- Четко сформулировать цели в области качества.

- Провести анализ, по результатам которого можно будет улучшить качество продукции или услуги.

**3. Вовлечение и мотивация персонала.** В современном мире невозможно создать успешно функционирующую организацию без командного взаимодействия. Чтобы повысить эффективность работы на предприятии необходимо мотивировать работников, ведь чем сильнее мотивация, тем больше их вовлеченность в работу.

Руководство должно:

- Поощрять сотрудников, которые упорно стремятся повысить свою квалификацию.

- Организовать высокий уровень коммуникации внутри организации, тем самым укрепив командный дух.

- Создать атмосферу, в которой сотрудник будет понимать, что не зря работает и чувствовать важность своего вклада в развитие.

От персонала же в свою очередь требуется:

- Проявлять инициативу в поиске решений проблемы.

- Искать всевозможные пути по повышению работы организации.

- Самому стараться развиваться (получать дополнительный опыт, повышать компетентность и т.д.).

**4. Подходы к управлению, основанные на процессном представлении всех видов производственной деятельности.** Для чего это нужно и что это такое? Выражаясь простым языком – это рассмотрение действий по изготовлению продукции как непрерывного технологического процесса, в котором принимает участие множество людей.

Применяя такой метод внутри СМК можно подчеркнуть важность:

- Понимания требований и соответствия им.

- Необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавления ценности.

- Достижения результатов в рабочих характеристиках процессов и эффективности.

- Постоянного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

**5. Непрерывное совершенствование СМК.** Чтобы организация была конкурентоспособной на рынке производство должно иметь высокий уровень организованности, каждый работник должен четко понимать и выполнять все то, что от него требует руководство, а руководству в свою очередь нужно координировать работу внутри предприятия. Существует ряд задач, которые нужны для совершенствования СМК:

1) Тот, для кого создается продукт (для потребителя) должен быть удовлетворен, то есть нужно повышать ценность товара.

2) Нужно улучшать обязательные документированные процедуры, описывать процессы и устанавливать для них критерии оценки результативности.

3) Деятельность должна иметь четкое направление развития, а для этого нужно разработать соответствующие регламентирующие процедуры.

4) Заняться составлением плана мониторинга и аналитикой результативности процессов.

5) Внедрить систему контроля исполнения распорядительных документов на базе автоматизированной системы контроля исполнения договоров, а также с применением системы мотивации.

6) Для повышения их квалификации нужно постоянно заниматься обучением персонала в области СМК.

7) Необходимо проведение внутреннего аудита объектов СМК и смежных процессов. По итогам аудита проводится анализ и выявляются проблемные зоны системы.

8) Высшее руководство проводит анализ СМК и по итогу устанавливают меры по ее улучшению [2].

**6. Все управленческие решения должны быть основаны на достоверных фактических данных.** Принятие решений на основе фактов ведет к снижению больших потерь от неэффективных управленческих

решений. Со временем будет накапливаться информация, которая в итоге перейдет в знания.

Чтобы применить такой способ нужно:

Измерить и собрать данные, которые в итоге понадобятся для достижения поставленных целей.

- Обеспечить точность и достоверность информации, а также устранить атмосферу страха (сделать информацию доступной).

- Опираясь на утвержденные методы проанализировать данные.

- Понять важность использования соответствующих статических методов.

- Опираясь на итоги логического анализа принять решения.

**Заключение.** Если вы руководитель организации, приведя в действие каждый из представленных принципов можно стабилизировать экономическую деятельность предприятия, путем увеличения клиентской базы и в связи с этим роста прибыли, а также укрепить отношения с персоналом и поставщиками.

### Список литературы

1. Аристов О. В. Управление качеством. М. :НИЦ ИНФРА-М ; 2-е изд., перераб. и доп. ; 2020. 224 с. (Высшее образование: Бакалавриат).

2. Басовский Л. Е., Протасьев В. Б. Управление качеством : учебник. Москва : ИНФРА-М ; 3-е изд., перераб. и доп., 2020. 231 с.